

# DATENSCHUTZERKLÄRUNG FÜR UMFragEN

Zuletzt geändert: 20/12/2022

## 1. WILLKOMMEN

- 1.1 In dieser Datenschutzerklärung wird erläutert, wie wir Informationen, die Sie identifizieren oder mit Ihnen in Verbindung stehen (Ihre "**personenbezogenen Daten**"), erfassen, speichern, übertragen, weitergeben und verwenden, wenn Sie auf die Fragen auf der Umfrageseite, auf der diese Datenschutzrichtlinie angezeigt wird (die "**Umfrage**"), zugreifen und diese beantworten.
- 1.2 Die Umfrage wird von SMG für die Marke des Unternehmens durchgeführt, die Sie zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen hat und deren Name und Marke in der Umfrage angezeigt werden (der "**Markenpartner**").
- 1.3 Wenn wir in dieser Datenschutzerklärung von "**Nutzern**", "**Sie**" oder "**Ihnen**" sprechen, beziehen wir uns auf Personen, die auf die Umfrage zugreifen und sie ganz oder teilweise ausfüllen.
- 1.4 Bitte lesen Sie diese Datenschutzerklärung sorgfältig durch, bevor Sie die Umfrage ausfüllen. Wenn Sie Fragen zu dieser Datenschutzerklärung oder zur Verwendung Ihrer persönlichen Daten haben, kontaktieren Sie uns bitte mittels der unten in Abschnitt 5 aufgeführten Kontaktdaten.

## 2. WER WIR SIND

- 2.1 SMG führt Marktforschung für Marken von Unternehmenskunden durch, um diese bei der Analyse und Messung der Vorlieben ihrer Kunden hinsichtlich ihrer Waren und Dienstleistungen zu unterstützen. Wir haben Tochtergesellschaften auf der ganzen Welt. Je nachdem, wo sich der betreffende Markenpartner befindet, kann ein anderes Unternehmen Ihre personenbezogenen Daten erfassen:
  - (a) Wenn der Markenpartner in Nordamerika, Mittelamerika oder Südamerika ansässig ist, wird die Umfrage von der Service Management Group, LLC durchgeführt;
  - (b) Wenn der Markenpartner in Europa, im Vereinigten Königreich oder im Nahen Osten ansässig ist, wird die Umfrage von der Service Management Group Limited durchgeführt;
  - (c) Wenn der Markenpartner in Asien oder Ozeanien ansässig ist, wird die Umfrage von der Service Management Group GK durchgeführt.
- 2.2 Jedes der oben genannten Gesellschaften wird in dieser Datenschutzerklärung als "**SMG**", "**wir**", "**uns**" oder "**unser**" bezeichnet.
- 2.3 Jede der oben genannten SMG-Gesellschaften wird Ihre persönlichen Daten wie in dieser Datenschutzerklärung beschrieben verwenden. Wenn Sie jedoch Fragen dazu haben,

welche SMG-Gesellschaft Ihre personenbezogenen Daten erfasst hat, kontaktieren Sie uns bitte mittels der unten in Abschnitt 5 aufgeführten Kontaktdaten.

### **3. WAS DIESE DATENSCHUTZERKLÄRUNG UMFASST**

- 3.1 Die Kommentare, Meinungen und sonstigen Rückmeldungen, die Sie beim Ausfüllen der Umfrage abgeben (Ihre "**Umfrageantworten**"), werden von uns in erster Linie im Auftrag des Markenpartners als "Verarbeiter" oder "Dienstleister" erfasst, und wir verwenden die Umfrageantworten, abgesehen von den in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Fällen, nur entsprechend der Anweisungen des Markenpartners. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie der Markenpartner die Umfrageantworten verwendet, die wir in seinem Namen über Sie erfassen, lesen Sie bitte die Datenschutzerklärung des jeweiligen Markenpartners.
- 3.2 Wir verwenden Ihre Umfrageantworten auch zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen, wie in den Abschnitten 6.1 und 6.2 unten beschrieben. Darüber hinaus erfassen wir automatisch bestimmte Informationen darüber, wie Sie die Umfrage nutzen, um die Umfrage zu betreiben und bereitzustellen und um Betrug zu erkennen und zu verhindern, indem wir erkennen, wenn dieselbe Person mehrfach Versucht, die Umfrage auszufüllen.
- 3.3 In dieser Datenschutzerklärung wird dargelegt, wie wir die in Ihren Umfrageantworten enthaltenen personenbezogenen Daten verwenden, um unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, und wie wir personenbezogene Daten darüber verwenden, wie Sie die Umfrage nutzen.

### **4. WER IST FÜR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERANTWORTLICH?**

- 4.1 Der Markenpartner ist der Verantwortliche für alle personenbezogenen Daten, die in den Umfrageantworten enthalten sind, die Sie beim Ausfüllen der Umfrage zur Verfügung stellen, was bedeutet, dass er bestimmt und dafür verantwortlich ist, wie diese personenbezogenen Daten verwendet werden.
- 4.2 Wenn wir die Umfrageantworten verwenden, um unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, und wenn wir personenbezogene Daten darüber sammeln und verwenden, wie Sie die Umfrage nutzen, sind wir in Bezug auf diese Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten ebenfalls ein unabhängiger Verantwortlicher. Das bedeutet, dass wir, wenn wir Ihre personenbezogenen Daten auf diese Weise verwenden, bestimmen und dafür verantwortlich sind, wie diese personenbezogenen Daten verwendet werden.

### **5. WIE SIE UNS UND DEN MARKENPARTNER KONTAKTIEREN KÖNNEN**

Wenn Sie Kontakt mit uns aufnehmen möchten, können Sie uns eine E-Mail an [privacyofficer@smg.com](mailto:privacyofficer@smg.com) schicken.

## 6. WELCHE DATEN WIR SAMMELN UND WIE WIR SIE VERWENDEN

### 6.1 Ihre Umfrageantworten

Wir werden Ihre Umfrageantworten in erster Linie sammeln, um dem jeweiligen Markenpartner Feedback und Statistiken über Kundenerfahrungen zu liefern; wir werden sie aber auch wie folgt verwenden:

Wie wir diese personenbezogenen Daten verwenden	Rechtsgrundlage, auf die wir uns stützen
Wir erstellen aggregierte und anonymisierte Statistiken aus den Umfrageantworten und verwenden diese personenbezogenen Daten für unsere eigene Marktforschung und das Benchmarking über mehrere Markenpartner hinweg.	Die Verarbeitung ist für unsere berechtigten Interessen erforderlich, nämlich die Entwicklung und Förderung unserer Produkte und Dienstleistungen.

### 6.2 Kommentare und Feedback, die Sie bei der Beantwortung der Umfrage abgeben

Wenn Sie die Umfrage ausfüllen, können Sie zusätzlich zur Beantwortung bestimmter Fragen aufgefordert werden, Kommentare und Feedback in Freitext über Ihre Erfahrungen mit dem Markenpartner abzugeben. Wir sammeln diese Kommentare, Meinungen und sonstiges Feedback in erster Linie, um sie an den Markenpartner weiterzugeben; wir werden sie jedoch auch wie folgt verwenden:

Wie wir diese personenbezogenen Daten verwenden	Rechtsgrundlage, auf die wir uns stützen
Wir verwenden diese personenbezogenen Daten, um unsere Modelle der künstlichen Intelligenz zu trainieren, die Stimmung zu erkennen, z.B. ob die von Ihnen gegebenen Antworten positiv, negativ oder neutral sind.	Die Verarbeitung ist für unsere berechtigten Interessen erforderlich, nämlich die Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen und die Entwicklung neuer Merkmale und Funktionen unserer Produkte und Dienstleistungen.

### 6.3 Informationen darüber, wie Sie die Umfrage aufrufen und nutzen

Wir erfassen Informationen darüber, wie Sie auf die Umfrage zugreifen und sie nutzen, sowie über das Gerät, das Sie dazu verwenden. Wir erfassen zum Beispiel die IP-Adresse, von der aus Sie auf die Umfrage zugreifen, die Zeit, zu der Sie auf die Umfrage zugreifen und wie lange Sie sie nutzen. Ihre IP-Adresse kann auch Ihren ungefähren Standort angeben.

Wie wir diese personenbezogenen Daten verwenden	Rechtsgrundlage, auf die wir uns stützen
---	--

Wir verwenden diese Daten, um Ihnen die Umfrage auf Ihrem Gerät zu präsentieren, z. B. um sicherzustellen, dass die Umfrage Sie erkennt, wenn Sie zwischen den Seiten der Umfrage navigieren, damit Sie Ihre Informationen nicht erneut eingeben müssen.	Die Verarbeitung ist für unsere berechtigten Interessen erforderlich, nämlich um Ihnen die Umfrage zur Verfügung zu stellen.
Wir verwenden diese Daten, um Versuche zu identifizieren, die Umfrage von demselben Gerät aus mehrfach auszufüllen, um eine betrügerische Nutzung der Umfrage zu erkennen und zu verhindern.	Die Verarbeitung ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich, nämlich zur Erkennung und Verhinderung von Betrug.
Wir verwenden diese Informationen, um sicherzustellen, dass die Umfrage nicht überlastet wird.	Die Verarbeitung ist für unsere berechtigten Interessen, nämlich den Lastenausgleich, erforderlich.

## 7. WIE WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN SAMMELN

- 7.1 Wir erfassen die Umfrageantworten direkt von Ihnen, wenn Sie die Umfrage ausfüllen.
- 7.2 Wir sammeln personenbezogene Daten darüber, wie Sie auf die Umfrage zugreifen und sie nutzen, indem wir Cookies und ähnliche Technologien verwenden. Cookies sind Codestücke, die wir auf die Festplatte Ihres Computers übertragen, um Informationen zu speichern oder zu erfassen.
- 7.3 Die von uns verwendeten Cookies sind für den Betrieb der Umfrage erforderlich. Wir verwenden die folgenden Cookies für den Betrieb der Umfrage:

Cookie	Art des Cookies	Technische Funktion	Dauer
TS017a8bfa	Funktional	Erlaubt es der Umfrage, sich an die Benutzer zu erinnern, wenn sie durch die Umfrage navigieren, so dass sie Informationen nicht erneut eingeben müssen (" <b>Session Management</b> ").	Sitzung
BIGipServermcdcf		Überwacht den Datenverkehr der Umfrage, um sicherzustellen, dass die Umfrage nicht durch zu viele Benutzer oder Anfragen zur gleichen Zeit überlastet wird.	Sitzung

SN		Identifiziert den Server, auf dem die Umfrage gehostet wird, damit Sie eine Verbindung zur Umfrage herstellen können.	24 Stunden
TS16f02ccc027		Sitzungsmanagement.	Sitzung
ASP.NET_SessionId		Speichert der Session-ID, um das Sitzungsmanagement zu ermöglichen.	Sitzung
CCID		Identifiziert das Verzeichnis der Umfrage, damit Sie eine Verbindung zur Umfrage herstellen können.	24 Stunden
LID		Erkennt und merkt sich die Umfragesprache, damit Ihnen die Umfrage in Ihrer Sprache angezeigt wird.	24 Stunden
T	Sicherheit	Erkennen und verhindern von Betrug, indem mehrfache Versuche, die Umfrage abzuschließen, erkannt und verhindert werden.	Sitzung

## 8. WIE LANGE WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN AUFBEWAHREN

### 8.1 Antworten auf die Umfrage

Wir werden Ihre Umfrageantworten nur so lange aufbewahren, bis sie von unserem Team auf ihre Stimmung hin überprüft wurden (z. B. positiv, negativ oder neutral). Sie werden dann verwendet, um aggregierte und anonymisierte Statistiken zu erstellen, um die Wirksamkeit unseres KI-Modells zu testen.

### 8.2 Informationen darüber, wie Sie die Umfrage aufrufen und nutzen

Wir werden die personenbezogenen Daten darüber, wie Sie die Umfrage nutzen und darauf zugreifen, für die Dauer der Umfragekampagne aufbewahren, um mehrfache Versuche, die Umfrage von Ihrem Gerät aus abzuschließen, zu erkennen. Wir löschen diese Informationen, wenn der Markenpartner die betreffende Umfragekampagne beendet hat.

## 9. WIE WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN WEITERGEBEN

9.1 Wir können die personenbezogenen Daten, die wir für unsere eigenen Zwecke sammeln und verwenden, wie folgt weitergeben:

Empfänger	Warum wir Ihre personenbezogenen Daten mit diesen Empfängern teilen	Wie diese Empfänger Ihre personenbezogenen Daten verwenden werden
-----------	---	---

<p><b>Andere SMG-Gesellschaften</b>, die in Absatz 2 oben genannt sind.</p>	<p>Wir können die Umfrageantworten an die SMG-Unternehmen weitergeben, die das Training unserer KI-Modelle durchführen.</p> <p>Wir können die von uns gesammelten personenbezogenen Daten darüber, wie Sie die Umfrage nutzen, an andere SMG-Unternehmen weitergeben, um zu verhindern, dass mehrere Versuche unternommen werden, die Umfrage von verschiedenen Standorten aus auszufüllen.</p>	<p>Die SMG-Unternehmen, die Ihre personenbezogenen Daten erhalten, werden diese in der gleichen Weise verwenden, wie in dieser Datenschutzrichtlinie beschrieben.</p> <p>Die Rechtsgrundlage, auf die wir uns für die Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an diese SMG-Unternehmen stützen, ist, dass dies für unsere und die berechtigten Interessen dieser Unternehmen notwendig ist, nämlich die Verwaltung und den Betrieb der Umfrage und die Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen.</p>
<p><b>Datenhostinganbieter.</b></p>	<p>Wir können die Umfrageantworten an Unternehmen weitergeben, die in unserem Auftrag Daten in der Cloud hosten.</p>	<p>Diese Empfänger werden Ihre personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter entsprechend unseren Anweisungen verarbeiten.</p>
<p><b>Strafverfolgungsbehörden, Aufsichtsbehörden und andere Parteien aus rechtlichen Gründen.</b></p>	<p>Wir können Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder wenn wir vernünftigerweise davon ausgehen, dass eine solche Maßnahme notwendig ist, um (i) dem Gesetz und den angemessenen Anfragen der Strafverfolgungsbehörden zu entsprechen; (ii)</p>	<p>Diese Empfänger werden Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung ihrer regulatorischen oder strafverfolgungsrechtlichen Aufgaben verwenden.</p> <p>Die Rechtsgrundlage, auf die wir uns bei der Weitergabe personenbezogener Daten an diese Empfänger stützen, ist entweder,</p>

	<p>illegale Aktivitäten und Verstöße gegen Vereinbarungen aufzudecken und zu untersuchen; und/oder (iii) die Rechte, das Eigentum oder die persönliche Sicherheit von SMG, seinen Nutzern oder Dritten auszuüben oder zu schützen.</p>	<p>dass die Verarbeitung erforderlich ist, um einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen, der wir unterliegen, oder, dass sie für unsere berechtigten Interessen notwendig ist, nämlich zur Durchsetzung unserer Rechte oder zur Erfüllung von Anfragen von Aufsichtsbehörden.</p>
--	--	---

9.2 Wir können Ihre Umfrageantworten auch auf Anweisung des Markenpartners an andere Empfänger weitergeben. Weitere Informationen darüber, wie der Markenpartner Ihre personenbezogenen Daten weitergibt (oder uns anweist, sie weiterzugeben), finden Sie in der Datenschutzerklärung des Markenpartners.

## 10. INTERNATIONALE ÜBERMITTLUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

10.1 Wir können personenbezogene Daten wie oben in Abschnitt 9 beschrieben übertragen. Dies kann bedeuten, dass Ihre personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des Landes, in dem Sie sich aufhalten, übertragen und dort gespeichert werden, wo wir und unsere Drittdienstleister tätig sind.

10.2 Wenn Sie sich im Vereinigten Königreich oder im Europäischen Wirtschaftsraum ("**EWR**") aufhalten, werden diese internationalen Übermittlungen Ihrer personenbezogenen Daten unter angemessenen Sicherheitsvorkehrungen in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht durchgeführt:

Wohin wir Ihre personenbezogenen Daten weitergeben können	Schutzmaßnahmen, die auf diese Übermittlung Anwendung finden.
Vereinigte Staaten	Die Übermittlung unterliegt den Standardvertragsklauseln, die von der Europäischen Kommission oder dem britischen "Information Commissioner" für die Übermittlung personenbezogener Daten genehmigt wurden.
Japan	Wenn Sie sich im EWR befinden, wird von der Europäischen Kommission davon ausgegangen, dass das Land einen angemessenen Schutz für personenbezogene Daten bietet (siehe <a href="#">hier</a> ). Wenn Sie sich im Vereinigten Königreich befinden, wird davon

	ausgegangen, dass das Land einen angemessenen Schutz für personenbezogene Daten gemäß dem UK Data Protection Act 2018 bietet.
Vereinigtes Königreich	Das Land bietet nach Ansicht der Europäischen Kommission einen angemessenen Schutz personenbezogener Daten (siehe <a href="#">hier</a> ).

10.3 Wir werden geeignete Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten sicher und in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht und dieser Datenschutzrichtlinie behandelt werden, unabhängig davon, wo sie verarbeitet werden.

10.4 Wenn Sie weitere Fragen zu den von uns verwendeten Sicherheitsmaßnahmen haben, wenden Sie sich bitte unter den in Abschnitt 5 genannten Kontaktdaten an uns.

## 11. IHRE DATENSCHUTZRECHTE

11.1 Sie haben die folgenden Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten, die wir speichern:

- (a) **Auskunftsrecht.** Sie haben das Recht, Folgendes zu erhalten :
- (i) eine Bestätigung darüber, ob und wo wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten;
  - (ii) Informationen über die Kategorien personenbezogener Daten, die wir verarbeiten, die Zwecke, für die wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, und Informationen darüber, wie wir die geltenden Aufbewahrungsfristen festlegen;
  - (iii) Informationen über die Kategorien von Empfängern, an die wir Ihre personenbezogenen Daten weitergeben können; und
  - (iv) eine Kopie der personenbezogenen Daten, die wir über Sie gespeichert haben.
- (b) **Recht auf Übertragbarkeit.** Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, eine Kopie der personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, das die Wiederverwendung unterstützt, oder die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an eine andere Person zu verlangen.
- (c) **Recht auf Berichtigung.** Sie haben das Recht, unrichtige oder unvollständige personenbezogene Daten, die wir über Sie gespeichert haben, ohne unangemessene Verzögerung berichtigen zu lassen.

- (d) **Recht auf Löschung.** Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, von uns zu verlangen, Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, wenn die weitere Verarbeitung dieser Daten nicht gerechtfertigt ist.
- (e) **Recht auf Einschränkung.** Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, von uns zu verlangen, dass wir die Zwecke, für die wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, einschränken, wenn die weitere Verarbeitung der personenbezogenen Daten in dieser Weise nicht gerechtfertigt ist, z. B. wenn die Richtigkeit der personenbezogenen Daten von Ihnen bestritten wird.
- 11.2 **Sie haben auch das Recht, einer auf unseren berechtigten Interessen beruhenden Verarbeitung zu widersprechen, wenn es Gründe gibt, die sich auf Ihre besondere Situation beziehen. Es kann zwingende Gründe für die weitere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten geben, und wir werden prüfen und Sie informieren, wenn dies der Fall ist.**
- 11.3 Wenn Sie eines dieser Rechte ausüben möchten, wenden Sie sich bitte unter den in Abschnitt 5 genannten Kontaktdaten an uns.
- 11.4 Wenn Sie sich im Vereinigten Königreich aufhalten, haben Sie das Recht, jederzeit eine Beschwerde beim Information Commissioner's Office ("ICO"), der britischen Aufsichtsbehörde für Datenschutzfragen, einzureichen. Sie können eine Beschwerde über die Website des ICO einreichen (<https://ico.org.uk/make-a-complaint/>). Auf dieser Website finden Sie auch weitere Kontaktinformationen des ICO.
- 11.5 Wenn Sie Ihren Wohnsitz im EWR haben, können Sie jederzeit eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde in Ihrem Land einreichen. Wie Sie Ihre lokale Regulierungsbehörde kontaktieren können, erfahren Sie unter [https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members\\_de](https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_de).

## 12. SICHERHEIT

Wir ergreifen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten vor versehentlicher oder unrechtmäßiger Zerstörung, Verlust, Veränderung oder Beschädigung zu schützen. Alle von uns erfassten personenbezogenen Daten werden auf unseren sicheren Servern gespeichert. Leider gibt es jedoch keine Sicherheitsmaßnahmen, die immer und vollständig wirksam sind. Wir werden Sie in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen benachrichtigen, wenn wir feststellen, dass Ihre persönlichen Daten gefährdet sind.

## 13. UNSER UMGANG MIT DATEN VON KINDERN

Unser Service richtet sich nicht an Personen unter 13 Jahren und wir sammeln nicht wissentlich personenbezogene Daten von oder über Kinder. Wenn Sie feststellen, dass wir ohne Ihre Einwilligung Daten über Ihr Kind gesammelt haben, wenden Sie sich bitte unter den in Abschnitt 5 genannten Kontaktdaten an uns, damit wir Schritte unternehmen können, um solche Informationen zu entfernen.

#### **14. ÄNDERUNGEN DIESER ERKLÄRUNG**

Wir diese Datenschutzerklärung möglicherweise von Zeit zu Zeit aktualisieren, daher sollten Sie diese Seite regelmäßig überprüfen. Wenn wir diese Datenschutzerklärung ändern, aktualisieren wir das Datum der letzten Änderung am Anfang dieser Datenschutzerklärung. Änderungen an dieser Datenschutzerklärung treten in Kraft, wenn sie auf dieser Seite veröffentlicht werden.